



**TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA**

# **Estudio de la satisfacción laboral en una Institución de Educación Superior en el Ecuador**

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al  
título de:

**Magister en Administración de Empresas**

Por la estudiante:

**Annabelle Estefanía DUMANI MASSUH**

Bajo la dirección de:

**Edison Jair DUQUE OLIVA PhD**

Universidad Espíritu Santo  
Facultad de Postgrados  
Guayaquil – Ecuador  
Noviembre de 2016

## **Estudio de la satisfacción laboral en una Institución de Educación Superior en el Ecuador**

Study of job satisfaction at an Institution of Higher Education in Ecuador

**Annabelle Estefanía DUMANI MASSUH<sup>1</sup>**  
**Edison Jair DUQUE OLIVA<sup>2</sup>**

### Resumen

La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar de las personas, sino también en términos de productividad y calidad. El objetivo central del presente trabajo es realizar un estudio preliminar de la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución de Educación Superior de Ecuador y determinar los factores que más inciden en ella. Se realiza una revisión literaria de los antecedentes, conceptos y escalas de medidas del constructo, y a través de la aplicación del instrumento Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) de Weiss, Dawis, England, & Lofquist a 461 trabajadores, se encontró que la satisfacción laboral rodea los 6 puntos (escala de 1 a 7) situando a los encuestados en un nivel de “laboralmente satisfechos” y que la dimensión que más incide en la satisfacción general del personal de la universidad es la satisfacción intrínseca.

Palabras clave:

Satisfacción laboral, Modelos de Medición, MSQ, Ecuador

### Abstract

Job satisfaction is important in any type of job, not only in terms of the well-being of people, but also in terms of productivity and quality. The main objective of the present work is to carry out a preliminary study of job satisfaction at an Institution of Higher Education in Ecuador and determine the factors that most affect it. A literary review of the background, concepts and measurement scales of the construct was carried out, and through the application of the instrument Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) of Weiss, Dawis, England, & Lofquist to 461 workers, it was found that the job satisfaction surround the 6 points (scale of 1 to 7) placing the surveyed at a level of “laborally satisfied” and that the dimension that most affects the overall satisfaction of the university staff is the intrinsic satisfaction.

Key words

Job Satisfaction, Measurement Models, MSQ, Ecuador

Clasificación

JEL

JEL

Classification

M54

<sup>1</sup> Ingeniera en Ciencias Empresariales, Universidad Espíritu Santo – Ecuador. E-mail [adumani@uees.edu.ec](mailto:adumani@uees.edu.ec).

<sup>2</sup> PhD en Marketing. Profesor Universidad Nacional de Colombia. Profesor Universidad Espíritu Santo. Ecuador.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones del siglo XXI se encuentran inmersas en entornos influenciados por constantes cambios que pueden repercutir en las funciones y desempeño del trabajador. En este contexto, resulta de vital importancia que las instituciones busquen el bienestar del capital humano y su satisfacción, ya que son las personas las que hacen posible obtener resultados de calidad y cumplir con los objetivos de la organización (Patrón, 2013).

El constructo de satisfacción laboral ha sido investigado como un elemento clave para el logro de los objetivos y la productividad de las organizaciones (Carballé, 2015; Chiang, Gómez, & Salazar, 2014; Hinojosa, 2010; Pecino, Mañas, Díaz, López, & Llopis, 2015), por lo tanto, resulta fundamental que los directivos de las empresas conozcan la importancia de la satisfacción laboral para beneficio de los trabajadores y de la organización en general; así como también aquellos factores claves que influyen en la satisfacción de sus colaboradores.

Hay estudios previos que determinan que es fundamental el análisis del grado de satisfacción del trabajador debido al fuerte impacto que causa en conductas organizativas tales como la rotación, el absentismo y la productividad (Sánchez, Artacho, Fuentes, & López-Guzmán, 2007). Como indican Blanca, Jiménez & Escalera (2012) el absentismo puede ser considerado como un resultado final y una consecuencia del grado de satisfacción de los profesionales, siendo necesario aumentar la satisfacción laboral con la finalidad de disminuir el ausentismo de los trabajadores. De manera que el estudio de satisfacción laboral es importante considerarlo para el bienestar y progreso de una organización.

Por otra parte, los estudios sobre satisfacción laboral permiten reconocer los factores que intervienen en la actitud de los trabajadores de una organización, por ejemplo, en una investigación realizada a individuos graduados de una universidad en España, determinan que las características más importantes en el trabajo que conllevan a un alto grado de satisfacción laboral son tener

oportunidades de aprendizaje, un trabajo desafiante, buenas perspectivas de carrera y tiempo para las tareas de la familia. En cambio, aspectos como un trabajo de baja autonomía, poco tiempo para desarrollar otras actividades y realizar un trabajo que no se considera útil para la sociedad son los principales factores que disminuyen la satisfacción en dicho trabajo (Kucel & Vilalta-Buñi, 2013).

Por lo tanto, el estudio sobre la satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de organización, no sólo en términos de bienestar de los colaboradores, sino también en términos de productividad y calidad (Chiang, Gómez, & Salazar, 2014). En este contexto, para las Instituciones de Educación Superior (IES) también es importante esta medición, al ser entidades de conocimiento que se encargan de formar profesionales para el desarrollo de la sociedad; y a las que cada vez se les exige mayor calidad y mejor capacidad de respuesta (Cortés & Cisneros-Cohernour, 2011).

Con la revisión de la literatura se encuentra que en países como Chile y Venezuela se han realizado investigaciones de satisfacción laboral en universidades por medio de instrumentos. Por ejemplo, en una investigación realizada en instituciones públicas y privadas de educación en Chile, se determinó que los valores de satisfacción laboral se encuentran alrededor de 4 (escala de 1 a 5), por lo tanto, al no obtener resultados que señalen bajos niveles de satisfacción, situaron a los encuestados en un nivel de “laboralmente satisfechos” (Chiang, Gómez, & Salazar, 2014). Sin embargo, en una investigación realizada en Instituciones de Educación Superior Públicas en Venezuela, se determinó que los cambios que se realizan internamente en las instituciones, afectan la comodidad del trabajador, refleja baja productividad, problemas interpersonales y ausentismo (Araujo & Leal, 2007).

De esta forma se puede validar que en varios países ya existen estadísticas relacionadas con la satisfacción laboral en las universidades. Haciendo la revisión de la literatura se encontró que existe un estudio previo de satisfacción laboral realizado a los docentes

de una universidad de Ecuador (Universidad Técnica de Ambato). (Flores-Calero, Manzano, & López, 2014). Sin embargo, de esta revisión también se evidenció que no existen estudios que midan este constructo en todos los trabajadores de una universidad. En este país las IES han tenido que adaptarse a cambios impuestos por una nueva ley de educación (LOES, 2010), cambios que involucran ajustes de estructuras organizacionales, normativas, procedimientos, etc., que deben ser llevados a cabo por los colaboradores de la institución, y que a su vez, podrían afectar el bienestar del personal de las IES.

Por ello, el objetivo de este artículo es realizar un estudio preliminar de la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución de Educación Superior de Ecuador, y determinar los factores que más inciden en ella.

Para la realización de este artículo se hizo una revisión bibliográfica rigurosa que recopiló la información de estudios previos de satisfacción laboral en la literatura a través de bases de datos como Ebsco, Ebsco Discovery Service, Google Academy, Science Direct, TDR. Con ello se presenta un análisis de una serie de definiciones, la evolución de conceptos asociados a la satisfacción y los modelos de medición más reconocidos para evaluar la satisfacción laboral. Además, para complementar el artículo, se tomó la escala de Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967) y se aplicó en una Institución de Educación Superior del Ecuador. Posteriormente, se continúa con el análisis de los resultados y conclusiones, procurando que este estudio permita realzar la importancia de medir la satisfacción laboral en las universidades.

## REVISIÓN DE LA LITERATURA: ORIGEN, DEFINICIÓN Y TEORÍAS

Para abordar el constructo de satisfacción laboral se realizó un análisis histórico de cómo ha ido evolucionando su concepto. Originalmente, el gran interés por realizar investigaciones y los primeros estudios relacionados a la satisfacción laboral se

remontan a la década de 1930 (Alvarez, Mendizábal, Batarrita, & Goenaga, 1992; Cavalcante, 2004; Chiang, Méndez, & Sánchez, 2010; Galaz, 2003; Guell, 2014; Salessi, 2014). El pionero en el análisis de la satisfacción en el trabajo fue Hoppock en 1935, quien escribió el libro “*Job Satisfaction*”, e intentó demostrar la importancia de esta variable en el estudio de los recursos humanos y del comportamiento organizacional. En 1935, Hoppock argumentaba que la satisfacción laboral podría influir positivamente en el rendimiento de los trabajadores (Gargallo, 2008; Sánchez-Sellero, Sánchez-Sellero, Cruz-González, & Sánchez-Sellero, 2014). Más adelante surgieron otros autores, de los cuales se detallará posteriormente, que conceptualizaron el constructo de satisfacción laboral.

No obstante, siendo la satisfacción laboral un constructo que ha evolucionado en el campo del comportamiento organizacional, aún no se ha llegado a un consenso en cuanto a su definición. Sin embargo, en la literatura se puede encontrar que existe un denominador común que permite categorizar el concepto de la satisfacción laboral en dos enfoques principales (Ivancevich & Donnelly, 1968). El primero es el que ve a la satisfacción laboral como un estado emocional, un sentimiento, una actitud o una respuesta afectiva hacia el trabajo (Beer, 1964; Bravo, Peiró, & Rodríguez, 1996; Katzell, 1964; Larrainzar, Miñarro, Molinos, & Verdú, 2001; Leal, Alfaro de Prado, Rodríguez, & Román, 1999; Locke, 1976; Price & Mueller, 1986; Robbins, 2004; Spector, 1997) y otro que ve a la satisfacción como el resultado de una comparación o ajuste entre expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo ofrece realmente (Gowler & Legge, 1972; Levy-Garboua & Montmarquette, 1997).

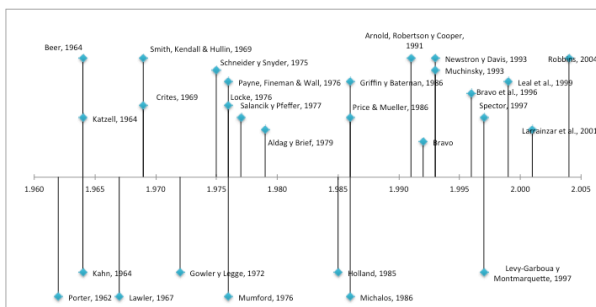


Figura 1: Autores que definen la Satisfacción Laboral

Siendo así, el primero analiza la satisfacción como una emoción, actitud o respuesta afectiva generada por el trabajo que se realiza; donde se destacan varios autores que desarrollaron definiciones ligadas a esta orientación y que con frecuencia aparecen en estudios relacionados a la satisfacción laboral como Katzell (1964) quien define la satisfacción laboral como una evaluación que realiza el individuo sobre su propio trabajo, o Beer (1964) que la define como una actitud de los individuos hacia aspectos concretos del trabajo como la empresa, el trabajo mismo y los compañeros. Por otra parte, en el año 1969, Crites considera que la satisfacción es un estado afectivo, en el sentido del gustar o no, en términos generales, de una determinada situación relacionada con su trabajo (citado por Cavalcante, 2004, p. 105) y en el mismo año, los autores Smith, Kendall y Hullin, definen el constructo como sentimientos o respuestas afectivas relativas a aspectos específicos de la situación laboral (citado por Cavalcante, 2004, p. 105). Del mismo modo, en este enfoque se encuentra Locke (1976) definiendo la satisfacción como un estado emocional positivo o agradable resultado de la valoración que el individuo hace de su trabajo o sus experiencias con el mismo; así como también, Price y Mueller (1986) que determinan a la satisfacción con el trabajo como el grado en que a los individuos les gusta su empleo.

Por otra parte, existen autores que concuerdan en la definición de satisfacción laboral, vista como la actitud generalizada ante el trabajo como Schneider y Snyder (1975); Payne, Fineman y Wall (1976); Salancik y Pfeffer (1977); Aldag y Brief (1979); Arnold, Robertson y Cooper (1991); Bravo (1992) (citado por Chiang, Martín, & Núñez, 2010, p. 155). En el año 1986, los autores Griffin y

Bateman, argumentaron que la satisfacción laboral es un constructo global obtenido a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, sueldo, beneficios, oportunidades de ascenso, supervisión, compañeros y las condiciones de trabajo de la organización (citado por Chiang & Ojeda, 2013, p. 42). Luego, en el año 1993, Muchinsky define la satisfacción como una respuesta emocional o afectiva con relación al trabajo, y en el mismo año los autores, Newstrom y Davis consideran que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables resultantes de la forma como los empleados consideran su trabajo (citado por Cavalcante, 2004, p. 105).

Ahora bien, Bravo *et al.* (1996) determinan a la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo y Spector (1997) la define como un sentimiento o actitud hacia el trabajo en su conjunto y en sus distintos aspectos. Por otra parte, Leal *et al.* (1999) consideran que un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo, experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad. Más adelante, Larrainzar *et al.* (2001) determinaron que la satisfacción laboral está compuesta por el conjunto de comportamientos, sensaciones y sentimientos que los miembros de la organización tienen frente a su trabajo, centrándose pues en la percepción individual, la valoración afectiva de las personas de una organización frente al trabajo y a las consecuencias que se derivan de él. Posteriormente, Robbins (2004) coincide con otros autores en su definición de satisfacción laboral al verla como la actitud general del individuo hacia su trabajo, de manera que, una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha presenta actitudes negativas.

Continuando con el segundo enfoque, se encuentran autores que consideran la satisfacción laboral como una reacción afectiva hacia el trabajo que se da luego de comparar los resultados actuales obtenidos en



su puesto con aquellos que desea conseguir o considera que merece. En este caso, la actitud que presentan los individuos también depende de los distintos aspectos relacionados con su trabajo pero luego de una comparación. En este contexto, en el año 1953, Morse (citado por Beltrán & Escobar, 2009, p. 18) considera que la satisfacción es el resultado de lo que el individuo espera obtener y lo que obtiene realmente. Por otra parte, en 1962, Porter define a la satisfacción como la diferencia que se da entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa realmente recibida (citado por Chiang & Ojeda, 2013, p. 42). Luego, en 1964, Kahn señala que la satisfacción en el trabajo es el balance en la relación entre la definición del rol que el trabajador desea jugar en la empresa y, el que la empresa da y al que tiene que adaptarse, por ende, mientras mayor sea la diferencia entre ambos aspectos, menor será la satisfacción obtenida (citado por Beltrán & Escobar, 2009, p. 18). Más adelante, Lawler (1967) establece que la satisfacción depende de la diferencia entre lo que el individuo entiende como justo o como recompensa a su trabajo, frente a lo que entiende que realmente recibe por parte de la organización en términos de pago, responsabilidad, ascensos.

Posteriormente, los autores Gowler y Legge (1972) señalan que el nivel de satisfacción no sólo resulta de la confrontación entre expectativas y contribuciones de la organización, sino que además depende de las experiencias del pasado obtenidas de anteriores empleos. Por otra parte, en este enfoque también se encuentran autores como Mumford (1976), Holland (1985) o Michalos (1986) que conciben la satisfacción como el nivel de ajuste que el sujeto experimenta entre sus necesidades, sus expectativas y las prestaciones que el trabajo le ofrece (citado por Sánchez S. , 2006, pág. 18). Más tarde, Levy-Garboua y Montmarquette (1997), argumentan que el colaborador que expresa satisfacción con su trabajo evalúa tanto su experiencia pasada como la probabilidad de que su actual empleo continúe en el futuro en las mejores condiciones posibles.

Por otro lado, según Muchinsky (1983) la satisfacción laboral está formada por dos tipos de factores: los extrínsecos del entorno de trabajo y los intrínsecos que reflejan las experiencias de los individuos con el mismo. Es decir, la satisfacción extrínseca es el resultado de factores tales como la satisfacción con el salario, las políticas de la compañía, la seguridad en el trabajo, la supervisión y relación con los compañeros, entre otros. Mientras que, la satisfacción intrínseca resulta de las recompensas de índole interna que experimenta el colaborador, siendo los factores intrínsecos los que influyen en sus sentimientos y lo motivan a trabajar mejor, como lo son el contenido del trabajo en sí, las oportunidades para desarrollar sus habilidades y oportunidades de éxito y crecimiento en su labor (Walker, Churchill, & Ford, 1977).

### **APORTACIONES TEÓRICAS**

Como todo constructo psicológico la satisfacción laboral necesita una teoría que lo sustente, de manera que, existe una evolución histórica de las teorías relacionadas al concepto de satisfacción laboral, en donde Locke (1976) identifica tres escuelas: la físico-económica, la de relaciones humanas y la del desarrollo humano. En la escuela físico-económica desarrollada a inicios del siglo XX, donde su máximo exponente es Taylor, quien analiza que los mayores determinantes de la satisfacción laboral son las condiciones físicas del trabajo como iluminación, ventilación o tiempos de descanso ya que permiten al colaborador reducir fatigas. En la escuela de relaciones humanas, los estudios en Hawthorne de Elton Mayo (1933) confirman que la actitud de los empleados se ve influenciada por el vínculo o relación que se da con la dirección, supervisión o los ambientes en un grupo de trabajo. Finalmente, la escuela del desarrollo, empieza con el estudio de Herzberg et al. (1959), que determina que el hombre tiene un doble sistema de necesidades que permiten llegar a la satisfacción o insatisfacción, los cuales se ven afectados por dos factores distintos, los factores motivacionales o intrínsecos como progreso, reconocimiento, responsabilidad y logros; y por los factores higiénicos o

extrínsecos como salario, calidad de la supervisión, relaciones interpersonales, condiciones ambientales y seguridad laboral.

Por otra parte, Sánchez (2006) encontró que en 1970, Campbell *et al.* clasificaron a las teorías de satisfacción en dos, las Teorías de Contenido, que se basan en las necesidades del colaborador y en identificar aquellos factores personales y ambientales que estimulan el comportamiento del individuo; y las Teorías de Proceso que tratan de explicar que las necesidades y aspiraciones de las personas requieren de otros factores para impulsar el proceso que lleva a buscar su satisfacción. A continuación se muestran las principales teorías y autores relacionados a estos dos grupos.

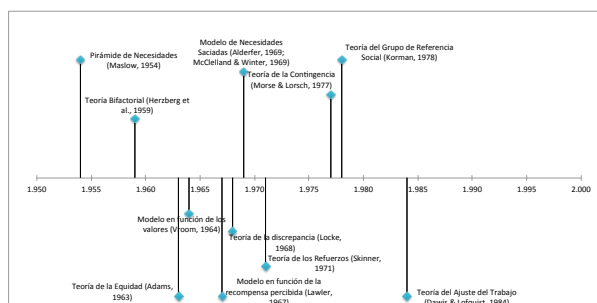


Figura 2: Aportaciones Teóricas sobre la Satisfacción Laboral

En el primer grupo, las Teorías de Contenido, se encuentran la Pirámide de Necesidades, el Modelo de Necesidades Saciadas, la Teoría Bifactorial, la Teoría de la Contingencia y la Teoría del Grupo de Referencia Social. Siendo así, en la Pirámide de Necesidades (Maslow, 1954), Maslow determina que toda acción se deriva de una gama de necesidades estructuradas jerárquicamente, de modo que resulta indispensable satisfacer las necesidades de orden inferior (fisiológicas y de seguridad) para proceder a satisfacer las superiores (sociales, estima y autorrealización). Por lo tanto, para aplicar esta teoría a la organización primero se debe establecer el nivel en que se encuentran los colaboradores para poder prestar atención a las necesidades que aún faltan satisfacer.

En cuanto al Modelo de Necesidades Saciadas (Alderfer, 1969; McClelland & Winter, 1969), Alderfer reduce la jerarquía a tres clases de necesidades: fisiológicas, que se relacionan con la existencia; las sociales de

vinculación y afecto; y las de desarrollo y autorrealización. Así mismo, McClelland y Winter presentan tres tipos de necesidades, pero las relacionan con facetas de la motivación del comportamiento en el trabajo: de afiliación, se refiere al deseo de recibir afecto del grupo de trabajo y preferir situaciones de cooperación; de poder, es el deseo de mantener influencia y control sobre otros en situaciones competitivas; y de logro, se refiere al deseo de superarse y mejorar, alcanzando el éxito en un entorno de búsqueda de la excelencia en el trabajo. La importancia de la teoría se encuentra en la utilidad para la organización, por lo que al identificar el tipo de necesidad que predomina en cada colaborador permitirá a la empresa poder ubicarlo en el contexto más adecuado para su satisfacción.

En la Teoría Bifactorial se encuentra Herzberg et al. (1959), que como se mencionó anteriormente, explica el comportamiento humano según su necesidad de crecimiento y autorrealización a través de los factores que causan satisfacción e insatisfacción. Esta teoría señala que son diferentes los factores que controlan la satisfacción de los que controlan la insatisfacción laboral, por lo tanto, son dos dimensiones distintas afectadas por factores diferentes como lo son factores higiénicos y motivadores (citado por Arthur, 1987, pp. 13, 14). Los factores higiénicos como calidad de supervisión, relaciones con compañeros y condiciones generales de trabajo y seguridad, son los que mantienen un papel preventivo de la insatisfacción, es decir, si estos faltan logran ocasionar insatisfacción, sin embargo, estos factores no tienen la capacidad para aumentar o mejorar la satisfacción. Mientras que, los factores motivadores son las actividades que estimulan el trabajo como el logro personal, reconocimiento, progreso, interés en la tarea; y son actividades que directamente afectan a la satisfacción. Sin embargo, su ausencia no provoca insatisfacción, sino un estado de no satisfacción.

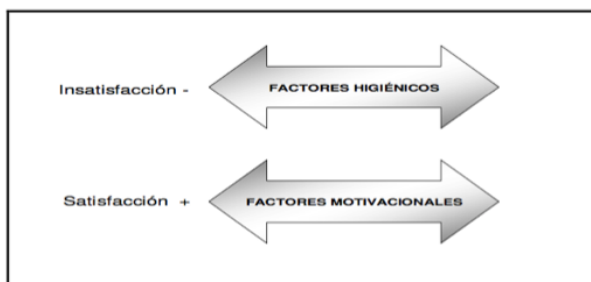


Figura 3: Satisfacción Laboral

Fuente: Herzberg et al. (1959)

En este contexto, Ewen (1964) realiza una crítica al planteamiento de Herzberg, señalando que no es el elemento en sí lo que determina su satisfacción o insatisfacción sino que esta depende de la percepción que tenga el individuo sobre el elemento, es decir, para cada trabajador será distinta su percepción ya que depende de la edad, antigüedad, profesión u otras características del mismo.

Por otra parte, la Teoría de la Contingencia (Morse & Lorsch, 1977), señala que los colaboradores de una organización desarrollan ciertas necesidades causadas por el sentido de competencia, y que si dicha competencia se percibe como la eficacia en el trabajo, la satisfacción absoluta se puede alcanzar. Ahora bien, en la Teoría del Grupo de Referencia Social (Korman, 1978), se considera que tanto el contenido del trabajo como su contexto pueden repercutir en la satisfacción o insatisfacción en el trabajo, por lo tanto, las dimensiones como el logro, la responsabilidad o el reconocimiento son tan importantes como las condiciones del trabajo, las políticas de empresa o la seguridad.

Con respecto al segundo grupo, las Teorías de Proceso, se encuentran la Teoría de la Equidad, el Modelo en función de los valores, el Modelo en función de la recompensa percibida, la Teoría de la Discrepancia, la Teoría de los Refuerzos y la Teoría del Ajuste del Trabajo. En lo relativo a la Teoría de la equidad (Adams, 1963), se considera que el individuo compara el nivel de eficiencia con que desarrolla su trabajo con la recompensa que recibe, y de igual forma mide estos resultados en compañeros de su organización. De modo que, se produciría una falta de equidad si el trabajador percibe una desigual relación entre su contribución y resultados en comparación con los de sus compañeros. Si el

individuo determina que no existe equidad tratará de reducir la desigualdad llegando a producir menos.

Por otro lado, en el Modelo en función de los valores (Vroom, 1964), se señala que la satisfacción laboral es el reflejo de la percepción por parte del empleado de que la actividad que desarrolla, según el esfuerzo que le supone, es deseable y agradable, por ello valora el resultado y los objetivos a alcanzar.

Además, está el Modelo en función de la recompensa percibida (Lawler, 1967) que con base en la teoría de la equidad de Adams, Lawler considera que la satisfacción depende de la diferencia entre lo que la persona entiende como justo y equitativo o como recompensa a su trabajo, y lo que ésta entiende que realmente recibe por parte de la organización en términos de pago, responsabilidad, ascensos. A través de esta comparación, que siempre es de una forma subjetiva, el trabajador puede llegar a tres tipos de conclusiones como lo es que existe equidad logrando sentir satisfacción; que perciba que recibe menos de lo que debiera, lo que se traduce en insatisfacción al existir inequidad; o por último, que considere que recibe más de lo que él mismo piensa que debería recibir, donde también se convierte en una situación de inequidad, pero en este caso, lo ve como una sobrecompensación.

Por lo que se refiere a la Teoría de la discrepancia, Locke (1968) establece que un individuo se encontrará satisfecho o insatisfecho con el nivel de ejecución alcanzado según se acerque a sus propósitos. Del mismo modo, considera que el nivel de satisfacción del individuo es determinado por una comparación subjetiva entre lo que desea y aspira a conseguir con su trabajo y lo que realmente entiende que recibe (Locke, 1969). Desde este punto de vista, si el trabajador percibe que sus aspiraciones superan a lo que en realidad recibe, experimentará insatisfacción, en cambio, si el colaborador obtiene lo mismo o más de lo que aspira, experimentará satisfacción. Por lo tanto, en la teoría de la discrepancia, Locke señala que el colaborador toma en cuenta sus deseos o aspiraciones para realizar la comparación, a



diferencia del modelo de Lawler en donde el individuo compara lo que él entiende como justo o equitativo.

Continuando con la Teoría de los refuerzos, según Skinner (1971), todo individuo es producto de los estímulos que recibe del mundo exterior. En su teoría destacan los conceptos de refuerzo positivo y negativo. El refuerzo positivo trata de las recompensas por el trabajo bien realizado y el refuerzo negativo se constituye por las amenazas de sanciones o castigos por malas conductas de trabajo. De modo que, si en una institución se consigue que los colaboradores conozcan y asimilen las consecuencias positivas o negativas derivadas de ciertos comportamientos, se los podrá motivar a través de estímulos.

En cuanto a la Teoría del Ajuste del Trabajo (Dawis & Lofquist, 1984), se concibe al trabajo como un importante medio-ambiente en el que los individuos deben subsistir, el cual sería ideal cuando el individuo satisface los requerimientos del trabajo y éste, a su vez, satisface las necesidades del individuo. La teoría establece que el colaborador intenta conseguir un equilibrio o armonía entre sus necesidades, sus capacidades o competencias individuales y el contexto de trabajo por medio de un proceso de “adaptación”.

Por otro lado, existen otros modelos y teorías que aportan a la explicación de la satisfacción en el trabajo, como lo son el Modelo de las Características del Trabajo, la Teoría de los eventos de situaciones y el Modelo Interactivo. En cuanto al Modelo de las Características del Trabajo (Hackman & Oldham, 1975), se establece que la interacción entre las características individuales y del puesto de trabajo influye en resultados como la motivación interna, la calidad del desempeño, absentismo, rotación y satisfacción del personal. Éste supone que los empleados más satisfechos y motivados en la ejecución de su trabajo son aquellos que están más dispuestos a buscar nuevos desafíos, y que cuentan con las habilidades necesarias para alcanzar el éxito laboral.

En lo relativo a la teoría de los eventos de situaciones, Quarstein et al. (1992), determinan que la satisfacción laboral resulta

de las reacciones emocionales de dos clases de factores: las características de situaciones que son las dimensiones del trabajo que se identifican antes de ocupar el puesto de trabajo como la política de la empresa o el salario; y los eventos de situaciones que sólo se pueden identificar cuando se ingresa a trabajar en la empresa como por ejemplo, la flexibilidad del horario o las relaciones con los compañeros.

Por otra parte, según Schneider (1985), el Modelo Interactivo es el más adecuado para el análisis de la satisfacción laboral, de modo que, explica que en un mismo colaborador la satisfacción puede cambiar a través del tiempo y que ciertos aspectos del trabajo pueden satisfacer a unos trabajadores y a otros no.

### INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Así como no existe un consenso en la definición de la satisfacción laboral, de igual manera, resulta difícil establecer un único método de medición para aplicar universalmente. Sin embargo, como se observa en la literatura, en la gran mayoría de investigaciones utilizan un cuestionario para medir la satisfacción en las organizaciones, mismo que puede clasificarse en dos grupos: los cuestionarios que miden la satisfacción laboral de forma global, y los que la miden separando cada uno de los diferentes elementos que los autores consideran componen la satisfacción. Siendo así, el segundo enfoque permite conocer el grado de satisfacción con cada uno de los elementos con la finalidad de poder actuar sobre aquellos que específicamente sean objeto de insatisfacción (Sánchez S. , 2006).

Tabla 1: Cuestionarios para la medición de la Satisfacción Laboral

Característica	Instrumento	Autor y Año
Cuestionarios de satisfacción laboral en función de sus elementos	Cuestionario de satisfacción de necesidades	Porter (1961)
	Index of Organizational Reactions (IOR)	Smith (1962)
	Minnesota Satisfaction Questionnaire	Weiss et al. (1967)
	Job Descriptive Index (JDI)	Smith et al. (1969)
	Cuestionario INDSALES	Churchill et al. (1974)
	Job Descriptive Survey (JDS)	Hackman & Oldham (1975)
	Facet-Specific Job Satisfaction Escala de satisfacción	Quinn y Staines (1977) War, Cook y Wall (1979)
Cuestionarios de satisfacción laboral medida globalmente	Overall Job Satisfaction	Hoppock (1935)
	Overall Job Satisfaction	Brayfield y Rothe (1951)
	Facet-free Job Satisfaction	Quinn y Staines (1979)

De acuerdo con Spector (1997), entre las escalas más usadas por los investigadores para medir la satisfacción laboral se encuentran: el Índice Descriptivo del Trabajo

(JDI, Job Descriptive Index), el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ, Minnesota Satisfaction Questionnaire), el Estudio Diagnóstico del Trabajo (JDS, Job Diagnostic Survey) y la Escala del Trabajo en General (JIG, Job in General Scale) (citado por Patrón, 2013, pp. 12,13; Galaz, 2003, p. 20).

A continuación se explican los siguientes instrumentos que miden la satisfacción laboral en función de sus elementos: el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter (1961), el cuestionario Index of Organizational Reactions (IOR) de Smith (1962), Minnesota Satisfaction Questionnaire (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967), Job Descriptive Index (JDI) (Smith, Kendall, & Hulin, 1969), el Cuestionario INDSALES (Churchill, Ford, & Walker, 1974; Corner, Machleit, & Lagace, 1989), Job Descriptive Survey (JDS) (Hackman & Oldham, 1975), Facet-Specific Job Satisfaction (Quinn & Staines, 1977) y la Escala de satisfacción (Warr, Cook, & Wall, 1979).

#### **Cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter (1961)**

En la versión utilizada por Carpenter y Strawser (1971) se conforma por 13 ítems, las facetas del trabajo que se miden en el cuestionario son: seguridad, aspecto social, autoestima, autonomía, actualización y recompensas. La escala establecida para medir los elementos del trabajo del colaborador es de 1-7, con la cual se busca conocer la satisfacción actual, la satisfacción ideal y la importancia que ambas tienen para el encuestado. Su representación es igual a la Satisfacción Laboral = Recompensa considerada correcta – Recompensa obtenida efectivamente.

#### **Cuestionario Index of Organizational Reactions (IOR) de Smith (1962)**

Se miden 8 facetas de la satisfacción laboral que permiten informar de la actitud global del individuo hacia su trabajo; cada una de las facetas contiene de 4 a 6 ítems, hasta un total de 42 ítems en el cuestionario completo. Las respuestas se miden en una escala de cinco puntos desde 1 (influencia muy desfavorable) hasta 5 (influencia muy favorable). Las

facetas del cuestionario IOR son: cantidad de trabajo, tipo de trabajo, recompensas económicas, supervisión, compañeros de trabajo, identificación con la compañía, facilidades de desarrollo profesional y condiciones físicas.

#### **Minnesota Satisfaction Questionnaire (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967)**

Mide la satisfacción laboral a través de dos dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Cuenta con una versión completa integrada por 100 ítems y una versión abreviada compuesta por 20 ítems, frente a los cuales se debe indicar el grado de satisfacción de acuerdo a una escala de Likert de cinco puntos (de muy insatisfecho a muy satisfecho). Cada uno de los ítems mide una faceta del entorno de trabajo, donde la satisfacción intrínseca se evalúa por los ítems 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 18 y 20; mientras que la extrínseca se mide por los ítems 5, 6, 12, 13, 14 y 19. Por su parte, los índices de satisfacción intrínseca y extrínseca se obtienen a través de la media de las puntuaciones resultantes de aquellos ítems que integran cada una de las subescalas, y el índice de satisfacción global se calcula con el promedio de las puntuaciones de los 20 ítems.

#### **Job Descriptive Index (JDI) (Smith, Kendall, & Hulin, 1969)**

Según Muchinsky en 1983, el Índice Descriptivo del Trabajo es una de las escalas de satisfacción laboral más frecuentemente utilizadas (citado por Arthur, 1987, p. 23), de igual forma Zedeck (1987) señala que es una de las medidas más empleadas en las investigaciones. El cuestionario JDI mide 5 facetas del trabajo: trabajo en sí mismo, salario actual, oportunidades de promoción, supervisión y compañeros de trabajo. Cada subescala de las cinco facetas del JDI contiene entre 9 y 18 ítems, con un total de 72. A este cuestionario se une la Escala de Trabajo en General, Job in General Scale (JIG), de Balzer *et al.* (1997), la cual fue desarrollada para estimar de forma global la satisfacción con el trabajo. Si al cuestionario JDI se añade la escala JIG resultan un total de 90 ítems.

Por otra parte, todos los ítems son medidos en una escala de Likert de 7 puntos comprendidos desde extremadamente insatisfecho a extremadamente satisfecho. Adicionalmente, existe una versión abreviada de ambos instrumentos representada por 5 ítems para cada una de las 5 facetas del JDI, es decir, 25 ítems; y 8 ítems para la JIG, con un total de 33 ítems en el cuestionario abreviado.

**Cuestionario INDSALES** (Churchill, Ford, & Walker, 1974; Corner, Machleit, & Lagace, 1989)

Es una escala desarrollada específicamente para medir la satisfacción laboral del área de ventas, contiene 7 facetas: trabajo en sí, salario, promoción, supervisor, política y recursos de la compañía, clientes y relación con compañeros. Estas facetas se miden por distintos ítems en una escala de Likert de cinco puntos, desde completamente de acuerdo (1) hasta completamente en desacuerdo (5).

**Job Descriptive Survey (JDS)** (Hackman & Oldham, 1975)

Este instrumento maneja ítems relacionados al desempeño del puesto de trabajo, permitiendo medir 7 características del puesto: variedad de destrezas, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía, retroalimentación del propio trabajo, retroalimentación de los supervisores u otros compañeros; y contacto con otros. Cada faceta o característica contiene 3 ítems medidos en una escala de 1-7, donde el 7 representa el nivel máximo de la característica del trabajo medida.

**Facet-Specific Job Satisfaction** (Quinn & Staines, 1977)

En este instrumento se emplean 33 ítems para medir las seis facetas del trabajo: comodidad, reto, recompensas monetarias, relación con compañeros, recursos y promoción. Cada ítem se puntúa de 1 (totalmente falso) a 4 (totalmente cierto). Existen versiones reducidas con 7 y 18 ítems ofrecidas por los mismos autores en función de su alta correlación con la versión completa del cuestionario.

**Escala de satisfacción** (Warr, Cook, & Wall, 1979)

Formada por 15 ítems, que se dividen en dos subescalas para medir la satisfacción intrínseca y extrínseca. La subescala de factores intrínsecos comprende el reconocimiento en el trabajo, la responsabilidad, la promoción, el contenido de la tarea, entre otros. Mientras que la subescala de factores extrínsecos se relaciona con aspectos de la organización del trabajo como los horarios, salario, condiciones físicas. El grado de satisfacción o insatisfacción con cada ítem se refleja en una escala de 7 puntos, desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho.

Por otra parte, se describen los siguientes instrumentos que miden la Satisfacción Laboral pero de forma global: Overall Job Satisfaction (Hoppock, 1935), Overall Job Satisfaction (Brayfield & Rothe, 1951) y Facet-free Job Satisfaction de Quinn & Staines, 1979.

**Overall Job Satisfaction** (Hoppock, 1935), primera medida publicada sobre satisfacción laboral global, compuesta por cuatro ítems relacionados al sentimiento que provoca el trabajo, el tiempo de satisfacción en el mismo, la sensación que provoca la posibilidad de cambiar el empleo y la comparación con otros; sus respuestas se miden en escalas de siete puntos.

**Overall Job Satisfaction** (Brayfield & Rothe, 1951), consta de 18 ítems valorados en una escala de Likert de cinco grados, de 1 (totalmente de acuerdo) a 5 (totalmente en desacuerdo).

**Facet-free Job Satisfaction de Quinn & Staines, 1979**, se definen cinco ítems para la medición de la reacción afectiva general de los individuos hacia su trabajo, y cada ítem tiene tres o cuatro respuestas alternativas que se califican con uno, tres o cinco puntos según el caso (citado por Sánchez S. , 2006, p. 55).

## **INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA**

Entre los cuestionarios aplicados a trabajadores en universidades se encuentran el cuestionario de Fernández (1991), el cual

comprende seis dimensiones: instituciones universitarias, clima social, relaciones con alumnos, procesos de selección y promoción, elementos de valoración de la productividad investigadora y docente, y funcionamiento de los servicios académicos. Por otra parte, el cuestionario de Padrón (1994) comprende diez dimensiones: elección profesional, relación con alumnos, con compañeros, con padres de alumnos y con la administración, organización del centro, tarea, estilo, formación y satisfacción general.

Finalmente, el cuestionario Ward & Sloane (2000), comprende nueve facetas del trabajo docente: posibilidades de promoción, salario, relación con el director del departamento, relación con los colegas, seguridad del trabajo, oportunidad de iniciativas, eficiencia del jefe del departamento, cantidad de trabajo actual y horas de trabajo. Su puntuación se mide en una escala de Likert de siete puntos, desde 1 (completamente insatisfecho) a 7 (completamente satisfecho).

Tabla 2: Cuadro comparativo de las escalas de medición de la Satisfacción Laboral

Dimensiones, facetas o características	Cuestionarios de satisfacción laboral revisados de forma global		Cuestionarios de satisfacción laboral en función de sus elementos												Instrumentos de medición de satisfacción laboral en la enseñanza universitaria			
	Overall Job Satisfaction (Hopwood, 1939)	Job Satisfaction (Dunn & Baines, 1979)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)	Job Satisfaction (Padrón, 1994)
Autobiotina																		
Atmósfera																		
Satisfacción con el trabajo en sí mismo o en general	x	x	x															
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, comodidad																		
Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo (s intrínseca con el trabajo)																		
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo, promoción, formación																		
Satisfacción con la relación subordinado - supervisor																		
Satisfacción con la remuneración/recompensas económicas																		
Satisfacción con la capacidad de decidir autónomamente/participación / autonomía																		
Satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo																		
Satisfacción con los compañeros																		
Satisfacción con la seguridad en el empleo																		
Satisfacción con el sueldo/salario																		
Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo																		
Satisfacción con la calidad de trabajo, contenido de la tarea																		
Identificación con la compañía																		
Satisfacción con el tipo de trabajo, identidad de la tarea, responsabilidad, nivel, estilo																		
Satisfacción con la política y recursos de la compañía																		
Reconocimiento del propio trabajo																		
Institucional/estructurativa																		
Clima social																		
Relaciones con alumnos																		
Procesos de selección y promoción																		
Elementos de valoración de la productividad investigadora y docente																		
Funcionamiento de los servicios académicos																		
Elección profesional																		
Relación con padres de alumnos																		
Relación con la administración o director del departamento educativo																		
Organización del centro																		

**MARCO CONTEXTUAL**

Dado que la educación superior es importante para el funcionamiento, desarrollo y progreso de la sociedad actual, y considerando que a las IES cada vez se les exige mayor calidad y mejor capacidad de respuesta (Cortés & Cisneros-Cohernour, 2011), es necesario que se fortalezca la importancia de conocer el nivel de bienestar y satisfacción de los miembros de las IES, puesto que éstos son el

eje fundamental para la formación de estudiantes.

En el Ecuador, el Sistema de Educación Superior lo integran las universidades, cuyo objetivo y responsabilidad es entregar enseñanza de calidad a estudiantes y formar profesionales, lo cual se puede lograr trabajando en conjunto directivos, profesores y personal administrativo. En este contexto, para que el personal pueda contribuir al objetivo de la universidad y realizar cada una de sus funciones con la mejor actitud deben sentirse altamente cómodos y satisfechos. Así como lo establecen Sánchez & Sánchez (2014) a mayor satisfacción laboral, existirá una mayor motivación y por ende, un mayor compromiso del trabajador en el desempeño de sus tareas.

A partir del año 2009, la educación superior en el Ecuador ha sido objeto de constantes cambios como la categorización de universidades. Ya que con el objetivo de asegurar la calidad de las IES ecuatorianas, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación, CONEA, elaboró un informe de evaluación de desempeño de las universidades que funcionaban legalmente en Ecuador, donde se clasificaron 68 IES de pregrado en cinco categorías, desde la “A” hasta la “E”. En la categoría “A” se ubicaron las instituciones con mayor desempeño, que cuentan con un núcleo docente estable con tiempo de dedicación a la enseñanza e investigación, con una comunidad científica y profesional con reconocimiento en su medio, y con una planta docente comprometida con el entorno social a través de programas de vinculación con la colectividad. Por su parte, en la categoría “E”, se ubicaron instituciones con muy bajo desempeño, que básicamente carecen de una comunidad docente estable, infraestructura precaria y débil para el desarrollo de las actividades académicas, ausencia de investigación, y falta de compromiso y capacidad para ocuparse de problemas sociales, entre otras (CONEA, 2009).

Por otra parte, además de la categorización de universidades, los cambios a los que se han enfrentado las IES incluyen una nueva Ley de Educación Superior (LOES, 2010), la



implementación de un sistema nacional de nivelación y admisión (SENESCYT, 2011), un nuevo reglamento de escalafón docente (CES, 2012) y el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES, 2012). Estos cambios vienen de la mano de nuevas disposiciones señaladas en la Ley y el nuevo reglamento, y que deben ser cumplidas por las IES del Ecuador, entre las principales se encuentran la elaboración de nuevos estatutos que incorporen lo señalado en la nueva Ley; la incorporación de un Sistema Nacional de Admisiones para las universidades públicas; el establecimiento de pruebas de habilitación de ejercicio profesional para estudiantes del último año de estudios, y de aquellos resultados dependerá la continuidad de la oferta académica de cada universidad. Por otra parte, las IES, incluyendo los programas y carreras que ofrecen, deben participar en un proceso de evaluación y acreditación, lo que permite establecer categorías para las universidades y en función de ellas depende la oferta académica; finalmente, hasta el 2017, las universidades deben contar con el 70% de profesores a tiempo completo con grado de Ph.D.

Lo mencionado anteriormente evidencia que en el país se han realizado evaluaciones de calidad en la educación superior pero sólo desde el punto de vista del ente regulador, sin considerar que las nuevas disposiciones podrían llegar a afectar el entorno de las Universidades y sus miembros, y aunque el objetivo de implementarlas es mejorar la calidad, fortalecer la relación organización-entorno, y promover la satisfacción y el bienestar de la comunidad, a su vez, estos ajustes, que deben ser ejecutados por los trabajadores, pueden llegar a generar efectos como estrés, incertidumbre, insatisfacción o resistencia al cambio.

Por lo tanto, debido a que la satisfacción laboral es una de las variables que más inciden en los resultados de una organización y que el grado de satisfacción de los colaboradores se verá reflejado en la calidad de los servicios que prestan, una institución debe ser capaz de identificar si cuenta con personal insatisfecho que tenga actitudes

negativas que pudieran estar retrasando el cumplimiento de sus objetivos, esto, con la finalidad de eliminar la sensación de frustración que puedan tener, apoyar su trabajo e implementar estrategias dirigidas a mejorar su satisfacción (Román, Matzumura, & Gutiérrez, 2015).

Sin embargo, en el caso de Ecuador se dispone de información escasa acerca de cómo se sienten, cómo perciben su trabajo y del nivel de satisfacción que presentan los miembros de las IES. Y por otro lado, considerando que en el país las IES han tenido que adaptarse a cambios impuestos por una nueva ley de educación (LOES, 2010), que como se mencionó anteriormente, involucran ajustes de estructuras organizacionales, normativas, procedimientos, etc., y que podrían afectar el bienestar del personal de las IES, existe la necesidad de medir el constructo de satisfacción laboral en todos los trabajadores de una universidad de Ecuador.

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

El presente trabajo pretende analizar la satisfacción laboral en una Institución de Educación Superior, por ello la investigación se realizó mediante un estudio exploratorio empírico, de tipo descriptivo, que permita obtener información relevante sobre el constructo, conocer el grado de satisfacción laboral de los colaboradores y encontrar aquellos factores que intervienen en su bienestar.

Los datos fueron recolectados con el instrumento de medida Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967), ya que se encontró en la literatura que de todos los instrumentos revisados, el MSQ es uno de los más completos y ampliamente utilizados (Salessi, 2014), útil en el asesoramiento de estudios y en la generación de información sobre la situación del individuo en el trabajo (Patrón, 2013, pág. 13 y 18), por lo tanto, es apropiado usarlo para las investigaciones de satisfacción laboral.

Para este estudio se tomó el cuestionario reducido de 20 preguntas, que presenta dos dimensiones: satisfacción intrínseca y



satisfacción extrínseca. El formato de respuesta es del 1 al 7, donde 1 es igual a totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

La escala se aplicó a los 461 colaboradores de diferentes áreas de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), ubicada en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas – Ecuador. La aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma virtual, a través de la plataforma SurveyMonkey, uno de los sitios web más conocidos, debido a su fácil uso; el cuestionario se desarrolló de forma anónima, confidencial y voluntaria. Luego de que la encuesta fue completada, se procedió a organizar, clasificar y resumir los datos, utilizando la herramienta SPSS con el objetivo de obtener un mejor análisis de la información.

El instrumento aplicado contiene dos partes: la primera, información demográfica sobre los colaboradores (género, edad, estado civil, tiempo de trabajo); la segunda parte contiene la información sobre el constructo. Los resultados de este estudio permitirán a la UEES conocer el nivel de satisfacción de su equipo de trabajo y los factores que influyen en su satisfacción laboral.

**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

A continuación se presenta el análisis de los Datos Generales de los encuestados:

En la figura No. 4 se presenta un análisis del género de los encuestados:

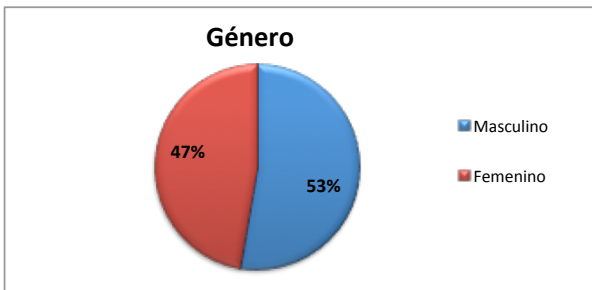


Figura 4: Género

Del total de los 461 colaboradores encuestados, el 53% son hombres mientras que el 47% son mujeres.

La figura No. 5 muestra los intervalos de las edades de los encuestados:

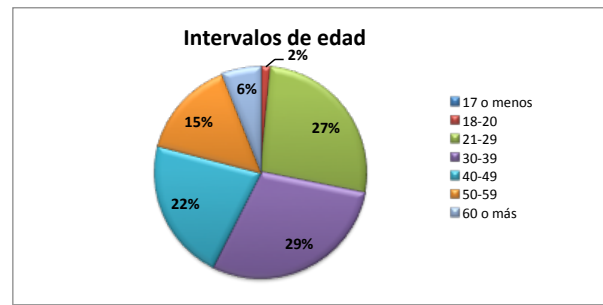


Figura 5: Intervalos de Edad

El 29% de los encuestados se encuentra entre los 30 a 39 años de edad, seguidos del 27% que son colaboradores entre los 21 a 29 años de edad.

En la figura No. 6 se observa el estado civil de los encuestados:

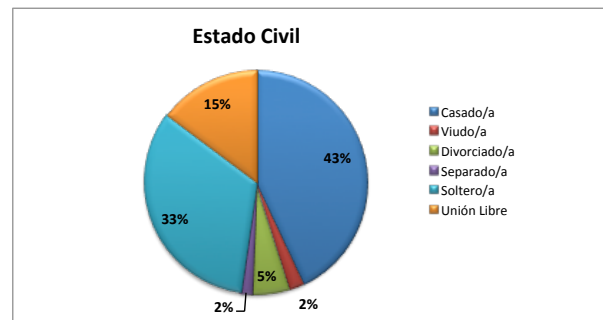


Figura 6: Estado Civil

Un total de 198 encuestados que representan el 43% son casados, mientras que 33% son solteros.

Por otra parte, en la figura No. 7 se presenta el tiempo de trabajo de los colaboradores encuestados en la UEES.

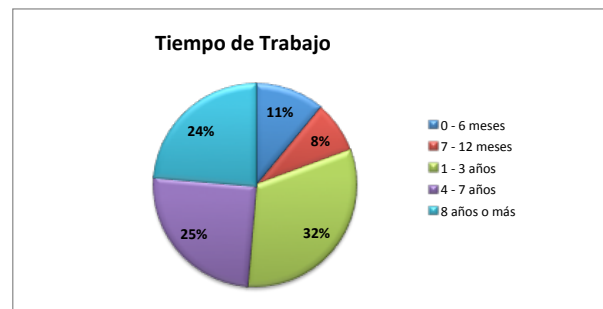


Figura 7: Tiempo de Trabajo

En lo que respecta a la antigüedad, se observa que el 32% de los encuestados han trabajado entre 1 a 3 años en la institución, mientras que el 25% tiene entre 4 a 7 años de trabajo.

La figura No. 8 detalla si los colaboradores han sido promovidos a otros cargos dentro de la misma universidad.



Figura 8: Trabajadores Promovidos

El 74% de los encuestados, es decir, 340 colaboradores no han sido promovidos a otro cargo.

### ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

En la tabla No. 3 se presentan las Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral que se obtuvo después de aplicar el instrumento y de procesar los datos obtenidos de la encuesta.

Tabla 3: Propiedades Psicométricas de la escala de Satisfacción Laboral aplicada en la Universidad de Especialidades Espíritu Santo

PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL APLICADA EN LA UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO						
ANÁLISIS DE FIABILIDAD POR DIMENSIÓN	Kaiser-Meyer-Olkin	Chi-cuadrado aproximado	gl	Sig.	Alfa de Cronbach	No. de elementos
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	,927	3090,583	91	0,000	,907	14
SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA	,824	1360,440	15	0,000	,864	6
SATISFACCIÓN TOTAL	,938	5298,606	190	0,000	,934	20

En la tabla 3 se observa el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de la escala de medida y además verificar que los encuestados respondieron de manera coherente. Con los resultados obtenidos en la tabla se demuestra que el instrumento aplicado funciona, es decir, está muy bien diseñado.

A continuación se analizará la fiabilidad del instrumento de acuerdo a las dos dimensiones con sus respectivas preguntas:

Tabla 4: Dimensiones Intrínseca y Extrínseca

Información del instrumento	Preguntas	Total preguntas
Satisfacción Intrínseca (SATIN)	1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,17,18,20	14
Satisfacción Extrínseca (SATEX)	5,6,12,13,14,19	6

### COMUNALIDADES

Las comunalidades se refieren a la proporción de la varianza explicada por los factores comunes en una variable. Son los aportes obtenidos de cada uno de los ítems en el análisis general del instrumento. La extracción de la comunalidad óptima debe ser superior a 0.50.

Tabla 5: Comunalidades - SATIN

	Inicial	Extracción
SATIN1	1,000	,383
SATIN2	1,000	,393
SATIN3	1,000	,556
SATIN4	1,000	,662
SATIN7	1,000	,408
SATIN8	1,000	,592
SATIN9	1,000	,490
SATIN10	1,000	,445
SATIN11	1,000	,569
SATIN15	1,000	,669
SATIN16	1,000	,707
SATIN17	1,000	,618
SATIN18	1,000	,513
SATIN20	1,000	,688

En la tabla 5, en la dimensión de satisfacción intrínseca se observa que la extracción de la comunalidad de los ítems SATIN1, SATIN2, SATIN7, SATIN9 y SATIN10 es inferior a 0.50, por lo que son las variables menos explicadas por el modelo.

Tabla 6: Comunalidades - SATEX

	Inicial	Extracción
SATEX5	1,000	,626
SATEX6	1,000	,615
SATEX12	1,000	,514
SATEX13	1,000	,527
SATEX14	1,000	,659
SATEX19	1,000	,676

En la tabla 6, en la dimensión de satisfacción extrínseca se observa que la extracción de la comunalidad de todas las variables es superior a 0.50.

Tabla 7: Comunalidades – SAT TOTAL

	Inicial	Extracción
SATEX5	1,000	,568
SATEX6	1,000	,560
SATEX12	1,000	,614
SATEX13	1,000	,530
SATEX14	1,000	,682
SATEX19	1,000	,681
SATIN1	1,000	,580
SATIN2	1,000	,612
SATIN3	1,000	,520
SATIN4	1,000	,651
SATIN7	1,000	,514
SATIN8	1,000	,578
SATIN9	1,000	,588
SATIN10	1,000	,453
SATIN11	1,000	,563
SATIN15	1,000	,711
SATIN16	1,000	,678
SATIN17	1,000	,602
SATIN18	1,000	,507
SATIN20	1,000	,660

En la tabla 7, que representa a la satisfacción laboral total, se observa que sólo la extracción de la comunalidad del ítem SATIN10 es inferior a 0.50.

Por lo tanto, en virtud de que la mayoría de las comunalidades son superiores a 0.50, se determina que los ítems de la encuesta si aportan al análisis en general del instrumento.

### MATRIZ DE COMPONENTES

La matriz de componentes permite demostrar la relación que existe entre las variables. Mediante el procesamiento de la información obtenida de las encuestas se puede obtener una nueva relación de las dimensiones que conforman el instrumento.

Tabla 8: Matriz de componentes – SATIN

	Componente	
	1	2
SATIN1	,618	,031
SATIN2	,535	,328
SATIN3	,601	,442
SATIN4	,813	-,016
SATIN7	,586	,254
SATIN8	,769	-,025
SATIN9	,489	,501
SATIN10	,630	,221
SATIN11	,754	,024
SATIN15	,783	-,236
SATIN16	,793	-,278
SATIN17	,763	-,191
SATIN18	,543	-,467
SATIN20	,801	-,216

Tabla 9: Matriz de componentes – SATEX

	Componente
	1
SATEX5	,791
SATEX6	,784
SATEX12	,717
SATEX13	,726
SATEX14	,812
SATEX19	,822

Tabla 10: Matriz de componentes – SAT TOTAL

	Componente		
	1	2	3
SATEX5	,663	-,326	,147
SATEX6	,706	-,218	,121
SATEX12	,739	-,053	,255
SATEX13	,595	-,419	,001
SATEX14	,756	-,332	-,003
SATEX19	,765	-,260	-,165
SATIN1	,555	,407	-,327
SATIN2	,464	,548	-,310
SATIN3	,549	,463	,069
SATIN4	,800	,097	-,037
SATIN7	,571	,215	,376
SATIN8	,745	,154	-,009
SATIN9	,465	,259	,552
SATIN10	,619	,160	,209
SATIN11	,727	,173	,073
SATIN15	,820	-,196	-,010
SATIN16	,805	-,086	-,152
SATIN17	,772	-,070	-,031
SATIN18	,548	-,117	-,440
SATIN20	,775	,079	-,229

Luego de procesar los datos y analizar la información obtenida, se puede comprobar que el instrumento aplicado para el estudio de la satisfacción laboral de la Universidad de

Especialidades Espíritu Santo tiene una fiabilidad óptima, lo que genera reconocimiento al instrumento utilizado.

Tabla 11: Estadístico de elementos – SATIN

	Media	Desviación típica
SATIN1	6,52	,927
SATIN2	6,48	1,197
SATIN3	6,08	1,414
SATIN4	6,24	1,363
SATIN7	6,24	1,421
SATIN8	6,34	1,214
SATIN9	6,14	1,418
SATIN10	5,98	1,421
SATIN11	6,33	1,256
SATIN15	5,97	1,500
SATIN16	6,14	1,341
SATIN17	6,19	1,359
SATIN18	6,09	1,501
SATIN20	6,30	1,225

La pregunta con la puntuación más baja en la dimensión de Satisfacción Intrínseca fue: ¿Tengo la libertad de usar mi propio juicio/criterio?, es decir, los encuestados indicaron que no tienen libertad para utilizar su propio criterio en el trabajo.

Mientras que la pregunta ¿Me mantengo ocupado todo el tiempo? obtuvo mayor puntuación, los encuestados determinaron que estar ocupado durante las horas laborables es muy importante.

Tabla 12: Estadístico de elementos – SATEX

	Media	Desviación típica
SATEX5	5,84	1,651
SATEX6	6,00	1,532
SATEX12	6,12	1,373
SATEX13	4,85	2,023
SATEX14	5,58	1,802
SATEX19	5,81	1,652

En la dimensión de Satisfacción Extrínseca, la pregunta más relevante fue: ¿Las políticas de la universidad se ponen en práctica fácilmente?. Es decir, los encuestados consideran que si se cumple con las políticas de la institución. Mientras que la pregunta con la puntuación más baja fue: ¿Me siento a

gusto con mi salario y la cantidad de trabajo que hago? En donde se puede observar que los colaboradores no están conformes con el salario y cantidad de trabajo que tienen.

Tabla 13: Estadístico de elementos – SAT TOTAL

	Media	Desviación típica
SATEX5	5,84	1,651
SATEX6	6,00	1,532
SATEX12	6,12	1,373
SATEX13	4,85	2,023
SATEX14	5,58	1,802
SATEX19	5,81	1,652
SATIN1	6,52	,927
SATIN2	6,48	1,197
SATIN3	6,08	1,414
SATIN4	6,24	1,363
SATIN7	6,24	1,421
SATIN8	6,34	1,214
SATIN9	6,14	1,418
SATIN10	5,98	1,421
SATIN11	6,33	1,256
SATIN15	5,97	1,500
SATIN16	6,14	1,341
SATIN17	6,19	1,359
SATIN18	6,09	1,501
SATIN20	6,30	1,225

A nivel general, para la satisfacción laboral de los colaboradores de la universidad, la pregunta más relevante fue ¿Me mantengo ocupado todo el tiempo? que pertenece a la satisfacción intrínseca. Mientras que la pregunta con la puntuación más baja es parte de la satisfacción extrínseca, ¿Me siento a gusto con mi salario y la cantidad de trabajo que hago?.

## CONCLUSIONES

Una vez realizada la revisión teórica sobre la evolución del concepto de satisfacción laboral se puede determinar que el estudio del constructo se ha ido complementado a través del tiempo y que cada vez se vuelve más importante y necesario medir la satisfacción en las organizaciones para conocer el nivel de salud y bienestar de los trabajadores.

El objetivo del presente artículo fue elaborar un estudio preliminar de la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución

de Educación Superior de Ecuador, y determinar los factores que más inciden en ella. Para ello se aplicó a 461 colaboradores de la universidad el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) de Weiss, Dawis, England, & Lofquist (1967).

Después de realizar el diagnóstico se pudo comprobar que la fiabilidad del instrumento es muy alta y que las dos dimensiones utilizadas son las correctas. El Alfa de Cronbach alcanzó un valor de 0.934, con lo cual se demuestra la consistencia y confiabilidad del instrumento. Por lo tanto, los resultados obtenidos serán de gran ayuda para la Universidad de Especialidades Espíritu Santo.

El nivel de satisfacción laboral que presenta el personal de la universidad es relativamente bueno ya que se encuentra en un porcentaje que rodea los 6 puntos (escala de 1 a 7) situando a los encuestados en un nivel de “laboralmente satisfechos”.

El estudio tiene un universo de 461 trabajadores donde el 53% son hombres y el 47% mujeres; el mayor intervalo de edad se encuentra entre 30 a 39 años de edad representado por un 29% de los encuestados; el 32% de los colaboradores tiene entre 1 a 3 años trabajando en la institución. Sin embargo, sólo un 26% de los encuestados ha sido promovido.

La dimensión SATIN que corresponde a la satisfacción intrínseca tiene un promedio de 6.22 donde se puede observar que es un resultado favorable, y se verificó que está coordinado y correlacionado con la otra dimensión. La dimensión SATEX corresponde a la satisfacción extrínseca, tiene una valoración de 5.70, siendo la más baja del estudio por lo que se debería implementar acciones para mejorarla.

Con base en los resultados obtenidos se determina que los colaboradores de la UEES se sienten más satisfechos con relación a los factores internos como lo son estar ocupados todo el tiempo durante las horas de trabajo, tener la oportunidad de trabajar solos sin supervisión, sentir su trabajo como un empleo

estable, realizar actividades que le permitan hacer uso de sus habilidades, sentir que han logrado cosas, entre otros, por lo tanto, se debe procurar mantener y/o reforzar esta dimensión para que continúe contribuyendo a la satisfacción general.

Por otra parte, la UEES necesita reforzar las variables de la dimensión satisfacción extrínseca como lo son el salario y cantidad de trabajo, la posibilidad de crecer, el reconocimiento al buen trabajo, ya que esta dimensión fue la más baja del estudio.

A diferencia de un estudio aplicado en otra rama y país, odontólogos en Chile, en donde también se encontró un alto nivel de satisfacción laboral, sin embargo, en dicho estudio este nivel se asocia en mayor medida a factores externos como la remuneración, y en menor medida se relaciona con los factores internos (Uribe, Ide-Olivero, & Castro-Caro, 2014).

Considerando que la Educación Superior en el Ecuador atraviesa etapas de cambio, el presente estudio constituye un aporte a la institución puesto que le permite conocer los factores que más inciden en la satisfacción de sus empleados, para en un futuro plantear acciones que ayuden a fortalecer el nivel de satisfacción laboral. Adicionalmente, la información obtenida del estudio contribuye al sector de la educación del país, puesto que genera nuevos conocimientos acerca de la importancia de medir el bienestar de los colaboradores.

De la misma forma, se considera una contribución para el área de gestión de talento humano y para las empresas en general que busquen constantemente tener un empleado satisfecho que contribuya a la productividad de su organización, puesto que podrán tomar este estudio para replicarlo en otras instituciones y en diferentes sectores.

Existen algunas limitaciones en el presente estudio. En primer lugar, el estudio fue aplicado a una sola IES privada y por lo tanto, los resultados podrían no ser aceptados para todas las universidades y otros tipos de sectores, puesto que, siendo Ecuador un país



con diversidad cultural, pueden encontrarse diferentes maneras de sentir satisfacción laboral.

Por otra parte, aunque se informó que la encuesta era anónima y que los resultados se revisarían en línea, las respuestas pudieron verse sesgadas por temor de los trabajadores de las decisiones que pudiese tomar la institución. Otra limitación se refiere al instrumento en sí, ya que trabaja solo con aspectos cuantitativos en respuestas cerradas, sin poder obtener mayor información acerca de aspectos cualitativos que podrían explicar con mayor detalle la satisfacción laboral.

Futuros estudios deberían incluir también metodologías cualitativas para revisar en mayor detalle los factores que explican los resultados de la presente investigación. Además, en futuras investigaciones se podrían incluir aquellas variables culturales del país que influyen en la percepción de la satisfacción laboral, a fin de que las instituciones implementen políticas culturalmente más ajustadas que conlleven a un mayor bienestar de sus trabajadores.

Adicionalmente, se sugiere realizar estudios de satisfacción laboral en otros tipos de organizaciones, ya sea de servicios, industriales o gubernamentales, en donde los contextos son diferentes, ya que permitirán ampliar el conocimiento sobre el nivel de satisfacción de los colaboradores y los factores que más inciden en la satisfacción laboral.

Por otra parte, este estudio genera una nueva interrogante para continuar investigando, como: conocer cuáles son los efectos de una baja satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores y en los resultados de las instituciones.

Finalmente, es necesario que las instituciones busquen adaptar el ambiente de trabajo a las expectativas de sentido de bienestar de los colaboradores, puesto que en la medida en que se genere un mayor nivel de satisfacción laboral, se podrá contar con una fuerza de trabajo más comprometida con el desempeño

de sus funciones y que contribuya a los objetivos de su institución.

#### Trabajos citados

- Adams, J. (1963). "Inequity in Social Exchange", en Berkowitz, L. (1965). *Advances in experimental social psychology*. Nueva York: Academic Press.
- Alderfer, C. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, n. 4, pp. 16.
- Alvarez, E. T., Mendizábal, X. S., Batarrita, M. B., & Goenaga, F. A. (1992). Diferencias en satisfacción laboral de profesores de organizaciones educativas del país vasco. *Revista Interuniversitaria De Formación Del Profesorado*, 109-116.
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *CICAG*.
- Arthur, V. C. (1987). Job satisfaction and its relationship to gender, career orientation, and childcare needs among white collar and blue collar residence hall employees. *Iowa State University. Retrospective Theses and Dissertations*, 1-163.
- Balzer, W. K., Kihm, J. A., Smith, P. C., Irwin, J. L., Bachiochi, P. D., Robie, C., . . . Parra, L. F. (1997). *Users' manual for the Job Descriptive Index (JDI; 1997 Revision) and the Job In General scales*. Bowling Green State University, Bowling Green, Ohio.
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, vol. 7, pp. 34-44.
- Beltrán, T. V., & Escobar, S. D. (2009). Satisfacción laboral y profesional de los trabajadores sociales de la Provincia de Concepción, durante los meses de marzo a diciembre de 2009. *Universidad Católica de la Santísima Concepción*, 1-126.
- Blanca, J., Jiménez, M., & Escalera, L. (2012). Intervenciones eficaces para reducir el absentismo del personal de enfermería hospitalario. *Elsevier España, S.L.*
- Bravo, M. J., Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (1996). "Satisfacción Laboral", en Peiró, J. M. y Prieto, F. (Eds). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I. La actividad laboral en su contexto. Síntesis, Madrid.*, 343-394.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. (1951). An index of satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, n. 3, pp. 307-311.
- Carballé, R. (2015). Estrategia para elevar la motivación laboral; factor imprescindible para mejorar nuestra productividad. *Revista Infociencia*, 1-12.

- Carpenter, C. G., & Strawser, R. H. (1971). A study of the job satisfaction of academic accountants. *The Accounting Review*, vol. 46, pp. 509-518.
- Cavalcante, J. J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil). *Universidad Autónoma de Barcelona. Tesis Doctoral*, 1-570.
- CEAACES. (2012). *Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior*. Obtenido de Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior: [http://www.ceaaces.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=169&Itemid=124](http://www.ceaaces.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=169&Itemid=124)
- CES. (2012). *Consejo de Educación Superior*. Recuperado el 20 de 01 de 2013, de Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de Educación Superior: <http://www.ces.gob.ec/web/guest/inicio>
- Chiang, M. M., & Ojeda, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, Vol. 58, 39-60.
- Chiang, M., Gómez, N., & Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración*.
- Chiang, M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas (Biblioteca Comillas: Economía N.2).
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria, Volumen 19(2)*, 21-36.
- Churchill, G. A., Ford, N. M., & Walker, O. C. (1974). Measuring the job satisfaction of industrial salesmen. *Journal of Marketing Research*, vol. 11, pp. 254-260.
- CONEA. (2009). *Consejo de Evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior*. Recuperado el 11 de 05 de 2016, de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/evaluacion-universidades-2009/>
- Corner, J. M., Machleit, K. A., & Lagace, R. R. (1989). Psychometric assessment of a reduced version of INDSALES. *Journal of Business Res*, vol. 18, pp. 291-302.
- Cortés, R., & Cisneros-Cohernour, E. (2011). Necesidad de estudio de satisfacción laboral en universidades latinoamericanas. *Anáhuac Journal*.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis : University of Minnesota Press.
- Ewen, R. (1964). Some determinants of job satisfaction: a study of the generality of Herzberg's theorie. *Journal of Applied Psychology*, n. 48, 161-163.
- Fernández, J. (1991). Opinión de los profesores sobre su situación en la Universidad. *Gaceta Complutense*, vol. 78, pp. 25-32.
- Flores-Calero, M., Manzano, C., & López, S. (2014). Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de una Universidad Ecuatoriana. *Analítika, Revista de análisis estadístico*, Vol. 7(1), 23-30.
- Galaz, J. F. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública. La realidad institucional bajo la lente del profesorado*. México: ANUIES: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Gargallo, A. F. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad y Mercados Globales. Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM)* , 563-575.
- Gowler, D., & Legge, K. (1972). The internal labour market and the property to stay. *Research into the behaviour of the labour market. Doc. HS/H/201/399, OCDE*, pp. 6-9.
- Guell, L. (2014). Estudio de la satisfacción laboral de los maestros. *Universitat Internacional de Catalunya*, 1-399.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, n. 60, pp. 159-170.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: Wiley.
- Hinojosa, C. (2010). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses (Tesis doctoral) . *Universidad de Playa Ancha, Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas. Valparaíso, Chile* .
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. Arno Press, Nueva York. .
- Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1968). "Job satisfaction research: a manageable guide for practitioners". *Personnel Journal*, n. 47, 172-177.
- Katzell, R. A. (1964). Personal values, job satisfaction, and job behaviour. *Man in a world of work. Houghton Mifflin, Boston*, 341-363.
- Korman, A. K. (1978). *Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Motova.
- Kucel, A., & Vilalta-Bufí, M. (2013). Job satisfaction of university graduates. *Revista de Economía Aplicada*.
- Larrainzar, M. J., Miñarro, J., Molinos, F. J., & Verdú, M. A. (2001). La satisfacción laboral en el Hospital de Sant Cugat de Asepeyo. *Capital Humano*, 46-50.
- Lawler, E. E. (1967). Attitude surveys as predictors of employee behavior: The missing link. *Personnel Administration*, vol. 30, n. 5, pp. 22-24.

- Leal, A., Alfaro de Prado, A., Rodríguez, L., & Román, M. (1999). *El factor humano en las relaciones laborales*. Madrid: Pirámide.
- Levy-Garboua, L., & Montmarquette, C. (1997). Reported job satisfaction: what does it mean? *Cahier de recherche LAMIA et Cahier de recherche CIRANO, Série Scientifique, n. 97-09*.
- Locke, E. A. (1968). Towards a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance, vol. 3*.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance, vol. 4*, 309-336.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M. D. Dunnette (Ed). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- LOES. (10 de Octubre de 2010). LOES. *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. Nueva York: Harper and Row.
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. New York: MacMillan.
- McClelland, D. C., & Winter, D. G. (1969). *Motivating economic achievement*. Nueva York: Free Press.
- Morse, N. C., & Lorsch, J. H. (1977). *Más allá de la teoría "Y"*. Bilbao: Harvard-Deusto.
- Muchinsky, P. M. (1983). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology*. Illinois: Dorsey Press, Homewood.
- Padrón, M. (1994). Satisfacción Profesional del Profesorado. *Tesis Doctoral, Facultad de Psicología, Universidad de la Laguna*.
- Patrón, R. M. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: estudio comparativo en una empresa con operación global. *The Anáhuac Journal: Business and Economics, Vol. 13, n. 2*, pp. 9-26.
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz, P., López, J., & Llopis, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia*.
- Porter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology, vol. 45*, pp. 1-10.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). Handbook of organizational measurement. *Balinger, Cambridge*.
- Quarstein, V., McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations, vol. 42*, pp. 859-873.
- Quinn, R., & Staines, G. L. (1977). *Quality of Employment Survey*. Ann Arbor, Institute for Social Research, Michigan.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a. Edición ed.). México: Pearson.
- Román, A., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2015). Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima.
- Salessi, S. (2014). Satisfacción Laboral: Acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. *Revista de Psicología, Volumen 10(19)*, 67-83.
- Sánchez, M., & Sánchez, P. (2014). Incidencia de las características personales e inherentes al empleo sobre la satisfacción de los trabajadores en España. *Estudios de Economía Aplicada*.
- Sánchez, S. (2006). Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios. Tesis Doctoral. *Universidad de Córdoba. Departamento de Estadística, Econometría, I.O. y Organización de Empresas*, 1-293.
- Sánchez, S., Artacho, C., Fuentes, F., & López-Guzmán, T. (2007). Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. *Revista Estudios de Economía Aplicada*.
- Sánchez-Sellero, M., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M., & Sánchez-Sellero, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE: Revista de Administración de Empresas*, 537-547.
- Schneider, B. (1985). Organizational behaviour. *Annual Review of Psychology, vol. 36*, pp. 573-611.
- Schneider, B., & Snyder, R. A. (1975). Some relationships between job satisfaction and organizational climate. *Journal of Applied Psychology, vol. 60*, pp. 318-328.
- SENESCYT. (2011). *Sistema nacional de nivelación y admisión*. Recuperado el 29 de 09 de 2012, de Sistema nacional de nivelación y admisión: <http://www.snaa.gob.ec/>
- Skinner, B. F. (1971). *Beyond Freedom and Dignity*. Nueva York: Knopf Inc.
- Smith, F. J. (1962). Problems and trends in the operational use of employee attitude measurements. *presentado en el Annual Meeting of the American Psychological Association*.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Uribe, S., Ide-Olivero, J., & Castro-Caro, V. (2014). Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral, 7 (3)*, pp. 128-135.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: Wiley.
- Walker, O. C., Churchill, G. A., & Ford, N. M. (1977). Motivation and performance in industrial selling: present knowledge and needed

- research. *Journal of Marketing Research*, vol. 14, 156-168.
- Ward, M. E., & Sloane, P. J. (2000). Non-pecuniary advantages versus pecuniary disadvantages: job satisfaction among male and female academics in scottish universities. *Scottish Journal of Political Economy*, vol. 47, n. 3, pp. 273-303.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-Being. *Journal of Occupational Psychology*, vol. 52, n. 2, pp. 129.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnessota Satisfaction Questionnaire*. Minnessota: Industrial Relations Center, University of Minnessota.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnessota Satisfaction Questionnaire*. Industrial Relations Center, University of Minnessota, Minnessota.
- Zedeck, S. (1987). *Satisfaction in union members and their spouses, presentado en Job Satisfaction: Advances in Research and Practice Conference*. Ohio: Bowling Green.

## ANEXOS

### Anexo 1 Minnesota Satisfaction Questionnaire

A continuación, señale por favor su opinión en relación con las siguientes afirmaciones. Para ello evalúe de 1 a 7 el nivel de acuerdo o desacuerdo con ellas, donde: 1 = Totalmente en desacuerdo y 7 = Totalmente de acuerdo.

#### En mi trabajo:

SATIN1	Me mantengo ocupado todo el tiempo.
SATIN2	Tengo la oportunidad de trabajar solo sin supervisión.
SATIN3	Puedo hacer diferentes cosas de vez en cuando.
SATIN4	Tengo la oportunidad de ser "alguien" en la universidad y en la sociedad.
SATEX5	Me gusta la forma en que mi jefe directo o supervisor maneja los subalternos.
SATEX6	Mi Jefe directo o supervisor tiene las competencias para tomar las decisiones que debe tomar.
SATIN7	Puedo hacer las cosas de manera que no vayan en contra de mi conciencia.
SATIN8	Mi labor se ve como un empleo estable en esta organización.
SATIN9	Puedo hacer cosas para otras personas.
SATIN10	Tengo la oportunidad de decirle a la gente (compañeros o colaboradores) qué hacer.
SATIN11	Hago actividades que hacen uso de mis habilidades.
SATEX12	Las políticas de la universidad se ponen en práctica fácilmente.
SATEX13	Me siento a gusto con mi salario y la cantidad de trabajo que hago.
SATEX14	Tengo posibilidades de avanzar.
SATIN15	Tengo la libertad de usar mi propio juicio/criterio.
SATIN16	Me dan la oportunidad de intentar mis propios métodos para realizar el trabajo.
SATIN17	Las condiciones laborales son adecuadas.
SATIN18	Mis compañeros se llevan bien con los demás.
SATEX19	Se reconoce cuando lo hago bien.
SATIN20	Puedo sentir que he logrado cosas.